

衛生署就確診人士的同住家人的申報及簽發檢疫文件安排 調查報告

2022年8月9日至23日，本署收到投訴人甲及投訴人乙來函投訴衛生署。

投訴內容

2. 兩名投訴人稱，2022年7月9日，她們同住家人（「確診家人」）快速抗原測試呈陽性後透過「2019冠狀病毒快速抗原測試陽性結果人士申報系統」（「快測申報系統」）呈報陽性個案；因系統指示不須呈報已確診人士，而她們曾於3月確診2019冠狀病毒病，確診家人於是未有呈報她們二人的資料。7月10日，投訴人甲致電衛生署查詢時，獲悉曾確診但康復超過三個月的同住家人亦須登記資料以及進行居家隔離，惟熱線職員未能提供任何申領檢疫令的渠道。7月11日，她們進行居家隔離，並致電1833 019及2125 1122查詢如何索取家居檢疫令。2125 1122職員覆稱，她們可發電郵（ratp@dh.gov.hk）至衛生署提出申請。其後，她們多次發電郵至該署提出申請，並曾致電1823查詢進度。7月18日，該署職員（2455 0522）致電投訴人甲稱，收到1823的轉介。她向該職員提供了她們的個人資料。該職員稱明白她們的要求，並會於一星期內發出短訊供她們下載檢疫令。7月19日，投訴人乙收到衛生署來電（2671 2532）表示收到有關申請，她表示前一天已有職員致電及跟進個案，同時查詢確診康復三個月後須否進行家居隔離，該職員提供了模稜兩可的答案。7月21日，她們收到該署的短訊，下載後發現她們僅獲該署3月簽發的隔離令。

3. 7月22日，投訴人甲致電1823要求衛生署向她們簽發正確的檢疫令，1823職員稱會將個案轉介予該署。7月27日，她再致電1823要求跟進個案，及發電郵予衛生署。8月1日，投訴人乙收到該署來電（2364 0844），並重申她們的要求。通話職員表示明白相關要求，並稱確診人士如康復超過三個月便無須呈報資料。8月8日，她們收到該署短訊，下載後發現仍是她們3月的隔離令。8月9日，該署職員（電話號碼：2672 0527）致電表示收到投訴人甲7月27日的電郵，詢問個案是否仍須處理，並告知她康復已逾三個月家居接觸者仍須在該署的網上平台登記。8月15日及17日，投訴人甲再收到該署電話（電話號碼：2672 0757及2672

0408)。8月20日，她們收到該署補發的正確的「2019冠狀病毒病感染人士的密切接觸者紀錄」(下稱「密切接觸者紀錄」)短訊。

4. 兩名投訴人不滿衛生署職員培訓不足，向她們提供錯誤訊息，就確診人士的家居接觸者是否仍須申報的回覆前後不一。她們不滿該署職員辦事疏忽，未能正確理解她們的要求，以致她們多次收到錯誤的文件。

調查工作

5. 本署於2022年8月30日向衛生署展開初步查訊。該署於9月23日回覆。經審研兩名投訴人及衛生署提供的資料後，本署決定對這宗投訴展開全面調查。本署於11月9日發出調查報告草擬本，供衛生署置評。經審研所有相關資料，本署於2023年1月11日完成調查，結果如下。

本署調查所得

6. 衛生防護中心(「中心」)於2022年3月7日推出快測申報系統，專為以快速抗原測試首次錄得陽性結果的人士申報之用。中心指如果市民在進行核酸檢測前後以快速測試錄得陽性結果，他們便無須透過快測申報系統登記，以免重複計算陽性個案。如市民已經核酸檢測為陽性，快測申報系統便不會接受該市民的登記。

事件經過

7. 根據衛生署及投訴人提供的資料，個案的時序如下：

	日期	事件
(1)	7月9日	確診家人於快測申報系統登記，但未有申報投訴人甲及乙為其同住家人。
(2)	7月10日	投訴人甲致電中心詢問確診家人是否需要於快測申報系統申報投訴人甲及乙為同住家人。職員表示，同住家人即使是確診人士但因已康復超過三個月，亦需要申報及進行居家隔離，惟職員未能提供任何申領檢疫令的渠道。

(3)	7 月 11 日	投訴人甲致電中心查詢如何索取檢疫令，職員回覆可以電郵向中心申請。投訴人甲遂電郵 ratp@dh.gov.hk 向中心申請檢疫令。
(4)	7 月 15 日	投訴人乙致電 1823，要求加快處理有關個案。
(5)	7 月 11 日 至 8 月 1 日	投訴人甲及乙數次透過電郵 ratp@dh.gov.hk 向中心申請檢疫令。
(6)	7 月 18 日 及 19 日	衛生署轄下傳染病處個案追蹤辦公室（「追蹤辦」）職員分別致電投訴人甲及乙，表示收到 1823 轉介其個案，並將安排於一星期內發出短訊給她們以下載相關密切接觸者紀錄。
(7)	7 月 21 日	投訴人甲及乙收到衛生署短訊，下載後發現中心提供之檔案是 3 月的隔離令而非她們所申請的 7 月密切接觸者紀錄。
(8)	7 月 22 日	投訴人甲致電 1823 要求中心再作跟進。
(9)	7 月 27 日	投訴人甲致電 1823 及透過電郵 ratp@dh.gov.hk 要求中心再作跟進。
(10)	8 月 1 日	追蹤辦職員致電投訴人乙跟進。投訴人甲稱，該職員曾向投訴人乙表示，康復已逾三個月的家居密切接觸者不須在快測申報系統登記。
(11)	8 月 8 日	投訴人甲及乙收到衛生署短訊，下載後發現中心提供之檔案仍然是 3 月的隔離令。
(12)	8 月 9 日	追蹤辦職員致電投訴人甲，稱收到其 7 月 27 日發出的電郵，詢問她的個案是否仍須處理，並告知她康復已逾三個月的家居密切接觸者仍須在快測申報系統登記。
(13)	8 月 15 日	追蹤辦職員致電投訴人甲，跟進個案。
(14)	8 月 17 日	追蹤辦職員致電投訴人甲，跟進個案。
(15)	8 月 20 日	投訴人甲及乙收到中心補發 7 月的密切接觸者紀錄短訊。

衛生署的調查結果及回應

8. 衛生署指，檢疫令是根據快測申報系統上確診人士申報的資料而發出，由於兩名投訴人不在確診家人呈報的同住家人資料上，因此當初中心未有向她們發出檢疫令。該署檢視快測申報系統上的申報指示後，認為相關指示未夠清晰，有可能令人誤會，該署對此表示歉意。該署已於 9 月初更新快測申報系統，在同住人士資料一欄將「同住成員不包括已確診或初步確診家人」修訂為「同

住成員不包括現時初步確診或過去 90 天曾確診家人」；並在 11 月於「衛生署 2019 冠狀病毒病專題網站」（包括檢測陽性人士須知（<https://www.coronavirus.gov.hk/chi/tested-positive.html>）、居安抗疫計劃（<https://www.coronavirus.gov.hk/chi/home-quarantine.html>）以及近期常見問題（https://www.coronavirus.gov.hk/pdf/Common_Enquiries_Chi.pdf））更新相關資訊，指出現時初步確診或過去 90 天曾確診的同住者，不會被視為須接受檢疫的密切接觸者。

9. 就兩名投訴人對個別衛生署職員培訓不足及辦事疏忽的投訴，衛生署已作出調查及確認情況屬實，兩名投訴人兩次收到 3 月的隔離令，均由追蹤辦職員處理。該署對所造成的不便深表歉意，並已訓示有關職員及更正其錯誤，亦加強職員培訓，避免同類事件再次發生。中心亦已提醒追蹤辦督促職員仔細處理查詢，並會繼續監察追蹤辦的服務質素，以便適時作出調整。

本署的評論

10. 當局要求確診人士隔離和密切接觸者檢疫的目的，是預防病毒進一步散播，對堵截傳播鏈以至控制整體疫情至關重要。本個案的問題源於快測申報系統指確診人士無需申報曾確診的同住家人時，並無訂明家人的確診時限；即使市民嘗試主動尋找更清晰的資訊，當時衛生署 2019 冠狀病毒病專題網站未有相關資訊，連接聽市民電話的職員提供的資訊亦不一（上文**第 7(2)段**、**第 7(10)段**及**第 7(12)段**）。這或會令市民誤以為自己只要曾確診，即使是密切接觸者仍無須呈報及進行檢疫，這無疑會減低這項檢疫措施的效用。

11. 衛生署承認快測申報系統上的指示未夠清晰，以及個別追蹤辦職員培訓不足及辦事疏忽，導致兩名投訴人兩次收到 3 月的隔離令。本署留意到，兩名投訴人在確診家人申報其個案後超過一個月的時間內，透過不斷向衛生署提出查詢及投訴，最終才獲發正確的密切接觸者紀錄，除對兩名投訴人造成不便和影響外，亦令 1823 和衛生署職員徒添工作（上文**第 7(8)至(9)段**）。本署認為，有關失誤極不理想。

12. 本署欣悉，因應這宗投訴，衛生署更新了快測申報系統及 2019 冠狀病毒病專題網站上的指示和資訊，並訓示相關職員、加強培訓及提醒追蹤辦職員須仔細處理查詢。本署促請該署繼續適

時檢視並更新申報系統及 2019 冠狀病毒病專題網站的指示和資訊以確保其準確清晰，向前線人員提供清晰指引以準確妥善回應及跟進市民查詢，以改善服務質素及避免延誤處理個案。

總結

13. 總括而言，申訴專員認為，這宗投訴**成立**。

申訴專員公署

2023 年 1 月

公署不時在社交媒體上載選錄調查報告的個案摘要，歡迎關注我們的 Facebook 及 Instagram 專頁，以獲取最新資訊：



[Facebook.com/Ombudsman.HK](https://www.facebook.com/Ombudsman.HK)



[Instagram.com/Ombudsman_HK](https://www.instagram.com/Ombudsman_HK)